भारत सरकार

रेल मंत्रालय

राज्य सभा

23.12.2022 के

अतारांकित प्रश्न सं. 1995 का उत्तर

राजधानी रेलगाड़ियों में घटिया एवं खराब गुणवत्ता वाला और कम मात्रा में भोजन परोसा जाना

1995. श्री बीरेन्द्र प्रसाद बैश्यः

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या रेलवे राजधानी रेलगाड़ियों में परोसे जाने वाले भोजन, खाद्य सामग्री की खराब गुणवत्ता और कम मात्रा को लेकर चिंतित है;

(ख) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या रेलवे ने विगत तीन वर्षो के दौरान और अब तक राजधानी रेलगाड़ियों में भोजन के नमूनों की जांच करने के साथ साथ यात्री सुविधाओं की निगरानी और इनके संबंध में प्राप्त शिकायतों का निवारण किया है; और

(घ) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और उस पर क्या कार्रवाई की गई है?

उत्तर

रेल, संचार एवं इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री
(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) उत्तर

(क) और (ख): भारतीय रेल (भारे) का यह सतत् प्रयास रहता है कि भारतीय खाद्य संरक्षा एवं मानक प्राधिकरण (एफएसएसएआई) द्वारा अधिसूचित मात्रा एवं निर्धारित शर्तों और मानकों के अनुसार अच्छी गुणवत्ता वाला भोजन उपलब्ध कराया जाए। राजधानी गाड़ियों सहित अन्य गाड़ियों में यात्रियों को परोसे जाने वाले भोजन की गुणवत्ता में सुधार के लिए की गई प्रमुख पहल निम्नानुसार हैं:

- बेस किचन/किचन यूनिटों का अपग्रेडेशन।
- स्रोत पर भोजन तैयार करने की वास्तविक समय की निगरानी के लिए बेस किचन/ किचन यूनिटों में सीसीटीवी कैमरों की संस्थापना।
- राजधानी गाड़ियों में इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड (आईआरसीटीसी) के पर्यवेक्षकों की तैनाती।
- भोजन के पैकेटों पर क्यूआर कोड शुरू किए गए हैं जिससे किचन का नाम, पैकेजिंग की तारीख, एक्सपायरी तिथि, वजन आदि जैसी जानकारी को प्रदर्शित किया जाता है।

- पैंट्री कारों और किचन यूनिटों में स्वच्छता और साफ-सफाई की जांच करने के लिए थर्ड पार्टी लेखापरीक्षा की जाती है। ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण भी किया जाता है।
- एफएसएसएआई के दिशा-निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, प्रत्येक खानपान इकाई के नामित खाद्य संरक्षा अधिकारियों से प्रमाणन अनिवार्य कर दिया गया है।
- खाद्य संरक्षा और स्वच्छता क्रिया-कलापों पर निगरानी करने के लिए किचन यूनिटों में खाद्य सुरक्षा पर्यवेक्षकों को तैनात किया गया है।
- खाद्य संरक्षा अधिकारियों सहित रेलवे/आईआरसीटीसी के पदाधिकारियों द्वारा नियमित और औचक निरीक्षण किए जाते हैं।
- उपर्युक्त कदमों के अतिरिक्त, रेल मदद, ट्विटर हैंडल@IRcatering, सीपीग्राम, ई-मेल और एसएमएस के माध्यम से यात्री प्रतिक्रिया और शिकायत निवारण के लिए एक मजबूत प्रणाली है।

(ग) और (घ): जी हां। निरीक्षण और निगरानी तंत्र के एक भाग के रूप में नियमित रूप से भोजन के नमूने एकत्र किए जा रहे हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि गाड़ियों में आपूर्ति किए जा रहे भोजन की गुणवत्ता मानक के अनुरूप हो। पिछले तीन वर्षों के दौरान और अब तक रेलवे/आईआरसीटीसी द्वारा 787 नमूने एकत्र किए गए थे।

पिछले तीन वर्षों के दौरान और अब तक (31.10.2022 तक) राजधानी गाड़ियों में खानपान सेवाओं की कुल 6361 शिकायतें प्राप्त हुई हैं। प्रत्येक मामले में जुर्माना लगाने, अनुशासन और अपील नियम (डीएंडएआर) के तहत कार्रवाई आदि सहित उपयुक्त कार्रवाई की गई है।

******